

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN  
CITRA LAMPION HOTEL**

**(Study korelasi antara Pelayanan *Full Board* dengan Citra Lampion Hotel  
Solo)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Guna mencapai gelar Sarjana S-1**

**Ilmu Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**Tri Lestari**

**L 100090180**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **HUBUNGAN PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN CITRA LAMPION HOTEL**

**(Studi Kolerasi antara pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel  
Solo)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

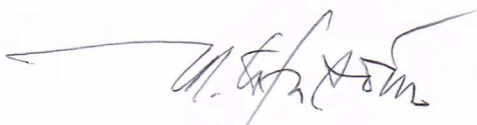
**TRI LESTARI**

**L 100090180**

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
Untuk Diujikan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I

Pembimbing II



M. Toharudin, S.Pd. MA  
NIK.848



Drs. Budi Santoso, M.Si  
NIK. 100.1276

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### HUBUNGAN PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN CITRA LAMPION HOTEL

(Studi kolerasi antara pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel  
Solo)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**TRI LESTARI**  
**L 100090180**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 Januari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

#### Susunan Dewan Penguji

1. M. Toharudin, S.Pd. MA
2. Drs. Budi Santoso, S.Sos. M.Si
3. Agus Triyono, S.Sos, M.Si

(M. Toharudin)  
(Budi Santoso)  
(Agus Triyono)

Surakarta, .....

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Dr. Husni Thamrin, ST, MT, Ph.D

NIK. 706

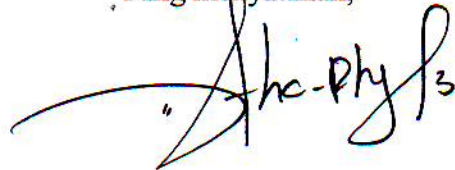
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang sudah ada sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi sepanjang pengetahuan saya terdapat karya maupun pendapat dari orang lain, semua pembahasan dalam skripsi ini diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Dan apabila kemudian hari terdapat ketidakbenaran yang saya katakan diatas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 19 November 2013

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tri Lestari', with a stylized flourish extending to the left.

**Tri Lestari**  
**L100090180**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*Keberhasilan dimulai dengan usaha dan Do'a yang disertai hati yang tulus dalam setiap langkah kita, dan dengan sebuah keyakinanlah yang akan menjawab sesuatu yang tak mungkin.*

### Persembahan:

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Ayah dan ibu yang telah memberikan ssegalangan dukungan serta doa yang tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakakku tersayang Dedi Paryadi dan Murtini, M.Pd. yang telah memberikan saran dalam membantu menyusun skripsi ini.
3. Seseorang yang telah memberikan semangat yang luar biasa dan membantu dalam mendapatkan data dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan nita, arsa, rani, lilis, niken, upik dan teman-teman satu bimbingan.

## KATA PENGANTAR

Komunikasi dijadikan suatu alat dalam menjembatani suatu perusahaan terhadap pihak-pihak yang terkait, baik internal maupun eksternal dalam suatu perusahaan. Suatu perusahaan dikatakan sukses berdasarkan adanya komunikasi yang efektif, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu dalam membangun citra sebuah perusahaan. *Pelayanan Full Board* yang merupakan produk dari Lampion Hotel yang dapat dikatakan sukses dalam memasarkan produk kepada masyarakat khususnya masyarakat Solo, yang tidak terlepas dari adanya komunikasi yang efektif tersebut. Untuk itu skripsi ini menjelaskan seberapa besar pengaruh pelayanan *Full Board* terhadap citra Lampion Hotel Solo.

Alhamdulillah, dengan ini penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun dengan bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammdiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Husni Thamrin, ST, MT, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Ibu Rinasari Kusuma, M.I.Kom, selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak M. Toharudin, S.Pd, MA., selaku pembimbing I yang selalu mengoreksi skripsi ini agar menjadi sempurna serta semangat dan dukungan yang diberikan agar skripsi cepat selesai.
4. Bapak Budi Santoso, M.Si., selaku pembimbing II yang memberikan pengarahan, koreksi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua Dosen Ilmu Komunikasi yang telah sabar memberikan ilmu serta pengalaman kepada kami, serta para staf di Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kepada Ibu dan Ayah yang sangat aku cintai, terima kasih atas segala kasih dan semangatnya serta doa yang tak ada henti-hentinya yang telah diberikan.
7. Kakak Ku tersayang Murtini, M.Pd., yang selalu memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Indrianto Anggoro Putro tercinta, terima kasih semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan Nita, Arsa, Rani, Niken, Lilis, Upik yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat dan telah mau berbagi ilmu semoga tetap terus menjalin silaturahmi.
10. Adik-adikku di Kost Hapsari Widya, Nuki, dan semua yang tak dapat satu persatu disebutkan terima kasih dalam memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, kritik dan saran penulis yang membangun sangat penulis harapkan. Dengan adanya skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca ataupun pihak yang berkepentingan yang mempunyai kepentingan sesuai dengan topik yang penulis angkat.

Surakarta, 19 November 2013

Penulis

Tri Lestari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Landasan Teori .....	8
1. Teori Komunikasi .....	8
1.1 Definisi Komunikasi.....	8
1.2 Model Komunikasi .....	10
1.3 Teori Interpersonal.....	12
1.4 Komunikasi Perusahaan .....	14

	10
2. Public Relation .....	16
3. Strategi Pemasaran Hotel.....	19
4. Pelayanan.....	20
5. Citra/Image .....	24
F. Kerangka Pemikiran .....	26
G. Hipotesis .....	27
H. Definisi Konseptual .....	27
I. Definisi Operasional .....	30
J. Pengukuran Variabel .....	32
K. Metodologi .....	33
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Lampion Hotel .....	40
1. Sejarah Lampion Hotel.....	40
2. Arti Logo dan Nama.....	42
3. Misi dan Visi .....	45
4. Struktur Organisasi .....	45
5. Job Desk .....	46
B. Karakteristik Responden.....	53
1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
2. Identitas Responden Menurut Usia.....	53
3. Identitas Responden Menurut Tempat Tinggal .....	54
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Pengujian Persyaratan Analisis .....	56

	11
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	58
B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	58
1. Deskripsi Jawaban Responden .....	58
2. Deskripsi Data .....	61
C. Pembahasan Hasil Analisis Data .....	66
BAB IV PENUTUP .....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran .....	87

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gb. 1.1 Model Komunikasi Schram .....	11
Gb. 1.2 Model Komunikasi Aritoteles .....	12
Gb. 1.3 Kerangka Pemikiran .....	26
Gb. 2.1 Gedung Lampion Hotel .....	41
Gb. 2.2 Nama Dan Logo Lampion .....	42
Gb. 2.3 Struktur Organisasi Lampion Hotel .....	45

## DAFTAR TABEL

Tb. 2.1 Keterangan Jenis Kelamin .....	53
Tb. 2.2 Keterangan Usia Responden .....	54
Tb. 2.3 Keterangan Tempat Tinggal Responden .....	55
Tb. 3.1 Uji validitas <i>FullBoard</i> .....	56
Tb. 3.2 Uji Validitas Citra Hotel .....	57
Tb. 3.3 Hasil Uji Reabilitaas .....	58
Tb. 3.4 Respon Responden .....	59
Tb. 3.5 Data Variabel Penelitian .....	61
Tb. 3.6 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Tengibel</i> .....	62
Tb. 3.7 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Reability</i> .....	63
Tb. 3.8 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Responsivitness</i> .....	63
Tb. 3.9 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi Asurance .....	64
Tb. 3.10 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi Emphati .....	64
Tb. 3.11 Kategori Pertanyaan 1 .....	67
Tb. 3.12 Kategori Pertanyaan 2 .....	68
Tb. 3.13 Kategori Pertanyaan 3 .....	68
Tb. 3.14 Kategori Pertanyaan 4 .....	69
Tb. 3.15 Kategori Pertanyaan 5 .....	70
Tb. 3.16 Kategori Pertanyaan 6 .....	71
Tb. 3.17 Kategori Pertanyaan 7 .....	71
Tb. 3.18 Kategori Pertanyaan 8 .....	72

Tb. 3.19 Kategori Pertanyaan 9 .....	73
Tb. 3.20 Kategori Pertanyaan 10 .....	73
Tb. 3.21 Kategori Pertanyaan 11 .....	74
Tb. 3.22 Kategori Pertanyaan 12 .....	75
Tb. 3.23 Kategori Pertanyaan 13 .....	75
Tb. 3.24 Kategori Pertanyaan 14 .....	76
Tb. 3.25 Kategori Pertanyaan 15 .....	76
Tb. 3.26 Kategori Pertanyaan 16 .....	77
Tb. 3.27 Kategori Pertanyaan 17 .....	77
Tb. 3.28 Kategori Pertanyaan 18 .....	78
Tb. 3.29 Kategori Pertanyaan 19 .....	78
Tb. 3.30 Kategori Pertanyaan 20 .....	79
Tb. 3.31 Kategori Pertanyaan 21 .....	79
Tb. 3.32 Kategori Pertanyaan 22 .....	80
Tb. 3.33 Kategori Pertanyaan 23 .....	80
Tb. 3.34 Kategori Pertanyaan 24 .....	81
Tb. 3.35 Kategori Pertanyaan 25 .....	82
Tb. 3.36 Kategori Pertanyaan 26 .....	83

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Grafik Responden .....	60
Grafik 3.2 Grafik Kategori <i>FullBoard</i> Hotel .....	61
Grafik 3.3 Citra Lampion Hotel .....	65

## ABSTRAK

**Tri Lestari, L1000 90 180, Pengaruh Pelayanan *Full Board* Dalam Membangun Citra Lampion Hotel Solo, Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Jurusan PR & Marketing Communication, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.**

Komunikasi sebagai alat yang mempunyai peranan yang cukup tinggi dalam membangun citra suatu perusahaan, dalam menjalin hubungan yang dinamis maka komunikasi yang efektif sangat diperlukan bagi pihak perusahaan terhadap pihak yang mempunyai pengaruh terhadap perusahaan baik pihak internal maupun pihak eksternal suatu perusahaan. Komunikasi merupakan alat yang efektif dalam menjual suatu produk kepada pihak eksternal perusahaan. Pengaruh yang cukup signifikan terhadap bidang perhotelan dalam menjual suatu produk pelayanan yang dimiliki kepada pihak eksternal maka sangat membutuhkan komunikasi yang strategis dalam suatu pemasaran.

Penelitian ini menggambarkan apakah ada hubungan yang signifikan terhadap pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel Solo. Studi ini menganalisis seberapa besar dampak pelayanan *Full Board* Lampion Hotel dengan mengukur tolak ukur pelayanan *Full Board* yang menjadi produk Lampion Hotel dalam membangun citra Lampion Hotel Solo. Rumusan dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* dalam membangun citra Lampion Hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengukur hubungan antara dua variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Product Moment sebagai alat untuk menganalisis data penelitian. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* terhadap membangun citra Lampion Hotel Solo. Hasil penelitian menggunakan korelasi Product Moment diperoleh hasil  $r_{xy} = 0,546$ , sedangkan nilai  $r_{table}$  sebesar 0,404. Dengan demikian nilai  $r_{xy} (0,546) > r_{table:95\%:24} (0,404)$  sehingga hipotesis yang diajukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* dalam membangun citra Lampion Hotel Solo dapat dibuktikan.

**Kata kunci :** *Pengaruh, pelayanan, citra, hotel*